

Patschke, Mareike

**Daniela Böhringer / Ute Karl / Hermann Müller / Wolfgang Schröer /
Stephan Wolff: Den Fall bearbeitbar halten, Gespräche in Jobcentern mit
jungen Menschen. Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich 2012
[Rezension]**

Erziehungswissenschaftliche Revue (EWR) 11 (2012) 5



Quellenangabe/ Reference:

Patschke, Mareike: Daniela Böhringer / Ute Karl / Hermann Müller / Wolfgang Schröer / Stephan Wolff: Den Fall bearbeitbar halten, Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen. Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich 2012 [Rezension] - In: Erziehungswissenschaftliche Revue (EWR) 11 (2012) 5 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-121507 - DOI: 10.25656/01:12150

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-pedocs-121507>

<https://doi.org/10.25656/01:12150>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.klinkhardt.de>

Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen. Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Kontakt / Contact:

peDOCS
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de

Erziehungswissenschaftliche Revue (EWR)

**Rezensionszeitschrift für alle Teilbereiche der
Erziehungswissenschaft
ISSN 1613-0677**

Die Rezensionen werden in die Zeitschrift mittels eines
Peer-Review-Verfahrens aufgenommen.

Weitere Informationen: <http://www.klinkhardt.de/ewr/>

Kontakt: EWR@klinkhardt.de

Daniela Böhringer / Ute Karl / Hermann Müller / Wolfgang Schröer / Stephan Wolff
Den Fall bearbeitbar halten

Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen

Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich 2012

(265 S.; ISBN 978-3-86649-451-0; 29,90 EUR)

Studien zu „Gesprächen in Jobcentern mit jungen Menschen“ legen aus Perspektive der Sozialen Arbeit möglicherweise vorschnell normative Fragestellungen nahe. Fragen zur Zielerreichung oder zur Beratungsqualität wären dabei ebenso denkbar wie Fragen, die sich mit der politischen Programmatik beschäftigen oder Machtverhältnisse analysieren.

Die Autorinnen und Autoren des vorliegenden Bandes benennen zwar in ihrer Einleitung den Diskurs um eine Entwicklung „vom Welfare- zum Workfare-State“ (9), machen aber zugleich deutlich, dass es ihnen in ihrer Forschung tatsächlich um die Gespräche selbst geht. Sie bezeichnen ihr Vorgehen ganz explizit als Annäherung auf eine „programmatisch ‚desinteressierte‘ Weise“ (10). Diese Annäherung geschieht in mehreren Studien, die im Rahmen von zwei konsekutiven, DFG-geförderten Forschungsprojekten entstanden sind. Dies erklärt auch die komplexe Gliederung des Bandes.

Forschungsgegenstand der Studien sind Gespräche zwischen den Kundinnen und Kunden der U25 Abteilungen in Jobcentern, also zwischen jungen Menschen im Alter zwischen 15 und 24 Jahren und ihren persönlichen Ansprechpartner/-innen. Beide Personenbezeichnungen werden entsprechend der Praxis in den Jobcentern von den Autorinnen und Autoren benutzt. Das Gewicht, das die Autorinnen und Autoren den Gesprächen verleihen, wird durch die ausgewählte Methode der ethnomethodologischen Konversationsanalyse verständlich. Auf der Basis dieser Forschungsmethodologie gehen sie davon aus, dass soziale Ordnung, dass „jegliches soziale [...] Geschehen als durch die Herstellungsleistungen der Beteiligten vor Ort konstruiert zu betrachten“ (21) sei. Eine solche Haltung impliziert zunächst eine starke Rolle der Akteurinnen und Akteure, die bei der Behandlung des Feldes Jobcenter bzw. SGB II nicht unbedingt auf der Hand liegt. Ist man diesem ersten Schritt gefolgt, liegt die Entscheidung als ergänzende Methode die Membership Categorization Analysis (MCA) hinzuzunehmen, schon eher nahe. Denn wenn die Akteure soziale Ordnung hervorbringen, stellen sie auch Kategorisierungen her. Mithilfe der MCA soll geklärt werden, wie Mitgliedschaften interaktiv hergestellt werden, wie bspw. eine Kundin zur Kundin oder ein persönlicher Ansprechpartner zum persönlichen Ansprechpartner wird. In der Analyse müssten zwar „Macht oder andere im Vorhinein unterstellte Wirkfaktoren [...] ausgeklammert“ (141) werden, „strukturelle Einflüsse“ (ebd.) zeigten sich aber dennoch auf der „Ebene der Interaktion“ (142).

In Abschnitt A werden kurz und verständlich das methodische Vorgehen und das Datenmaterial beschrieben. Neben den aufgezeichneten und transkribierten Gesprächen wurden ergänzend relevante ethnografische Daten erhoben, wie etwa die räumlichen Gegebenheiten. Außerdem wurden Interviews mit persönlichen Ansprechpartner/-innen und Leiter/-innen der U25-Bereiche geführt. Die Beschreibung der einzelnen Analyseschritte in diesem Abschnitt fällt sehr knapp aus. Einige Fragen zu diesem Prozess klären sich im weiteren Argumentationsverlauf.

Jedoch wird nicht immer deutlich wie Formen und Funktionen aufeinander bezogen werden, welche Rolle bspw. die transkribierten Betonungen, Laute, Pausen und linguistischen Formen in der Analyse hatten oder wann ihnen eine Bedeutung zugeschrieben wurde.

Abschnitt B enthält Analysen zu gesprächsstrukturellen Elementen wie Gesprächseinstiegen und -abschlüssen sowie zur „Feinsteuerung des Gesprächscharakters“ (71). Dieser Abschnitt behandelt auch, wie Kundinnen und Kunden kategorisiert werden. In einer weiteren Studie arbeitet Ute Karl die implizite und explizite Thematisierung von Gender, heterosexueller Norm, von Paarbeziehung und Elternschaft in den Gesprächen heraus. Sie kommt dabei zum Schluss, dass „[v]ergeschlechtlichte Kategorisierungen“ (134) in den Gesprächen dazu genutzt werden, um „Plausibilität herzustellen“ (ebd.), dass „Gender in dieser spezifischen institutionellen Kommunikation interaktiv (re-)produziert, aber nicht unbedingt reflexiv bearbeitet wird“ (136).

In Abschnitt C folgen Studien, die sich dem „Umgang mit rechtlichen Vorgaben“ (139) widmen. Zum einen geht es dabei um die Rolle von Eingliederungsvereinbarungen, zum anderen um Sanktionierungen.

Abschnitt D verdeutlicht anschaulich wie sich die Themen der Analyse aus dem Material ergeben haben. Dem Klingeln des Telefons und dem Computer kommt in den Gesprächen offensichtlich ein besonderer Stellenwert zu. Dabei stellt sich heraus, dass „[d]as Klingeln als störende Unterbrechung“ (192) nur eine von ganz unterschiedlichen Bedeutungen darstellt, die es für das Gespräch haben kann. Auch die „Spielarten“ (217) der Rolle des Computers bieten mehr als eine von Tippgeräuschen untermalte Gesprächsunterbrechung. Im letzten Abschnitt E folgt eine Zusammenfassung mit Schlussfolgerungen der Autorinnen und Autoren.

Am Beispiel des Abschnitts zu „Praktiken der (Nicht-)Sanktionierungen“ (154) soll an dieser Stelle exemplarisch auf eines der herausgearbeiteten Themenfelder näher eingegangen werden. Eine assoziative Verknüpfung von Jobcenter und Sanktionen erscheint mir nicht abwegig. Wie steht es also um die Praxis der Sanktion im Jobcenter? Ute Karl, Hermann Müller und Stephan Wolff gehen einleitend in diesem Unterpunkt darauf ein, wie Sanktionen theoretisch verstanden werden können. Die prägnante Einführung in das Thema wird ergänzt durch Ergebnisse bisheriger Forschungen, auch quantitativer Art, und führt so auf die eigene Studie und ihre besondere Fragestellung nach der „tatsächliche[n] Praxis der Sanktionierung“ (158) bzw. auf den „interaktive[n] Vollzug von Sanktionierungen“ (ebd.) hin. In ihren Ausführungen betonen die Autoren den Unterschied zwischen der Thematisierung von Sanktionen in schriftlichen Belehrungen (z.B. im Zuge von Einladungsschreiben) und der mündlichen Belehrung im Gespräch. Anhand einer transkribierten Passage eines Erstgesprächs wird verdeutlicht, wie sich die persönliche Ansprechpartnerin zwischen der Institution Jobcenter, dem Gesetzgeber und gegenüber dem Kunden „als ausführender Teil der handelnden Institution Jobcenter“ (161) kategorisiert und sich außerdem sowohl mit dem Kunden solidarisiert wie auch mit der Organisation identifiziert. Diese komplexe Selbstverortung wird hinsichtlich ihrer Funktion interpretiert: „Vor dem Hintergrund der bestätigten Vertrauensbeziehung kann dann die amtlicherseits geforderte Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen werde[n], obwohl beide Seiten sie für wenig sinnvoll und ihrer Beziehung nicht angemessen halten“ (164). Doch zurück zu den Sanktionen: Anhand verschiedener Passagen

werden weitere Thematisierungen von Sanktionen in den Gesprächen dargestellt und die Ergebnisse dieser Analyse mit Ergebnissen der Interviews in Beziehung gesetzt. Wesentliche Aussage dieses Textabschnittes ist es, dass Sanktionen sich in den Gesprächen als „zu vermeidender Störfall“ (178) zeigen, der allerdings „durch den Einsatz bestimmter interaktiver Praktiken präsent gehalten“ (ebd.) wird. Dies kann durch „Drohung mit Sanktionen, die Bezugnahme auf frühere Sanktionierungen, eine Reihe von erstmaligen oder wiederholten Sanktionsbelehrungen“ (ebd.) sowie durch aktive „Vermeidung formal möglicher Sanktionierungen“ (ebd.) geschehen.

Der Gliederungspunkt zu „Praktiken der (Nicht)-Sanktionierung“ veranschaulicht ein Charakteristikum der Arbeit im Jobcenter, die sich in den einzelnen Analysen immer wieder zeigt: Die Anforderungen an die persönlichen Ansprechpartner/-innen sind widersprüchlich. Sie bewegen sich in Spannungsfeldern von „juristischen, pädagogischen und organisationspragmatischen“ (184) Logiken und zwischen „Verwaltungsakt“, „Beratungsbeziehung“ und „einer eher diffusen alltagsnahen Dienstleistungsbeziehung“ (241). Die Analysen zeichnen nach, wie sie und ihre Kundinnen und Kunden in der Interaktion diese Spannung glätten. So kommen die Autorinnen und Autoren zu einer Beschreibung von Ordnung und Regelmäßigkeit in den Gesprächen: „Die Gesprächsteilnehmer/-innen arbeiten gemeinsam daran, den Fall erkennbar bearbeitbar zu halten“ (242). Beide Seiten sind aufeinander angewiesen und ohne „eine gemeinsame Abstimmungsleistung“ (248) ist eine „Hervorbringung der Dienstleistung(en)“ (ebd.) nicht möglich.

Es bleibt offen, weshalb sich der selektive Blick eigentlich auf U25 Abteilungen in Jobcentern richtet. Auch die Analyseergebnisse hinterlassen den Eindruck, dass es sich bei den meisten herausgearbeiteten Gesprächspraktiken lediglich um exemplarische Ergebnisse handelt, die so oder so ähnlich auch in anderen Abteilungen im Jobcenter vorgefunden werden könnten. Etwas irritiert haben mich auch die Ideen dazu, wie Ergebnisse der Studie zur Praxisentwicklung genutzt werden könnten. Dies gilt etwa für die Annahme, dass durch eine „Sensibilisierung der persönlichen Ansprechpartner/-innen“ dafür „wie und zu welchen Zwecken sie an der gemeinsamen Herstellung vergeschlechtlichter Kategorisierungen in der Interaktion beteiligt sind“ (137) eine Veränderung der Praxis zu erreichen sei. Irritierend ist dies deswegen, weil doch die Analyseergebnisse gerade darauf hinweisen, dass ein einfacher Theorie-Praxis-Transfer (hier etwa: durch Selbstreflexion der Fachkräfte) vor dem Hintergrund der Komplexität der Gesprächssituation kaum als wahrscheinlich in Betracht gezogen werden kann. Die Autorinnen und Autoren betonen in ihrer Einleitung, dass sie die Praxis zunächst hinreichend beschreiben möchten (vgl. 16), bevor sie Schlussfolgerungen zur Institution oder zur Beratungspraxis ziehen. Ob der enorme methodische Aufwand einer solchen Studie gerechtfertigt ist, wird sich deshalb erst klären lassen, wenn deutlich wird, wie sich die Ergebnisse nutzen lassen und auch tatsächlich genutzt werden.

Der Band liefert reichhaltiges Material sowie eine Reihe von detaillierten Einblicken und differenzierten Aussagen zu den Gesprächen mit unter 25-jährigen im Jobcenter. Es ist den Ergebnissen der Studie zu wünschen, dass sie sowohl in der Beratungsforschung als auch für weitere Forschungen bezüglich der Institution Jobcenter genutzt werden. Das Buch sei aber auch besonders jenen empfohlen, die sich für Ethnomethodologie und Konversationsanalyse interessieren, da die

sorgfältige Darstellung einen spannenden Einblick in die Einsatzmöglichkeiten dieser Forschungsmethodologie bietet.
Mareike Patschke (Trier)

Zur Zitierweise der Rezension:

Mareike Patschke: Rezension von: Böhringer, Daniela / Karl, Ute / Müller, Hermann / Schröder, Wolfgang / Wolff, Stephan: Den Fall bearbeitbar halten, Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen.. Opladen & Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich 2012. In: EWR 11 (2012), Nr. 5 (Veröffentlicht am 12.10.2012), URL: <http://www.klinkhardt.de/ewr/978386649451.html>